

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3 ของ ผตร.)

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

**** สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ

3. คำนียาม :

:: โครงการให้บริการที่ดีที่สุด หมายถึง

โครงการที่หน่วยงานคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการตามภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

4. วิธีการคำนวณ :

:: -

5. เป้าหมาย : 5 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 4 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : กองงานผู้ตรวจราชการกำหนดให้ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของสำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม สำนักการโยธา ได้รับความพึงพอใจที่ 4.179

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.10 สำนักการโยธา สะอาดและเป็นระเบียบ คะแนนเฉลี่ย 4.517

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของสำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม สำนักการโยธา ได้รับความพึงพอใจที่ 4.179 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.10 สำนักการโยธา สะอาดและเป็นระเบียบ คะแนนเฉลี่ย 4.517

อยู่ระหว่างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักการโยธา ครั้งที่ 2/2563

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้รับจ้างจากกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้เข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง โดยในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม 2 ประเภท สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ประเภท U18-1 กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-1 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 3.791 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.934 คะแนน

2. ประเภท U18-2 กลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนผู้มาติดต่อสำนักการโยธา จำนวน 200 คน ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-2 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 4.228 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.505 คะแนน

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้รับจ้างจากกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้เข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง

โดยในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม 2 ประเภท สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ประเภท U18-1 กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-1 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 3.791 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.934 คะแนน

2. ประเภท U18-2 กลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนผู้มาติดต่อสำนักการโยธา จำนวน 200 คน ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-2 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 4.228 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.505 คะแนน



7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

